

# Gastvrijheid in de behandelkamer

10 modules - 22 lessen



## Training content

GVH in de behandelkamer

- Inleiding
- Omgaan met verschillende type gasten
- Gastvrijheid, wat levert het op?
- Filmpje & meer weten

## Onderzoek onder 2.300 patiënten

- Inleiding
- De uitkomsten in het kort
- Wat kunnen we leren uit het onderzoek?
- Filmpje & meer weten

## Gevoel

- Communiceren met gevoel
- Filmpje & meer weten

## Gastvrij groeten en gedag zeggen.

- Inleiding
- Tips
- Uitloop
- Filmpje & meer weten

## Empathie tonen

- Inleiding
- Ken je patiënt: 'Het huis'
- Persoonlijkheidsstijlen (her)kennen met DISC
- Filmpje & meer weten
- Opdracht

## Vriendelijk vragen stellen & luisteren

- Inleiding
- Soorten vragen en wat daarbij komt kijken
- De nieuwe patiënt
- Filmpje & meer weten
- Opdracht

## Overtuigend afspraken plannen & weerstand bieden

- Inleiding
- Bewust positief taalgebruik
- Het hele team op één lijn
- Meer weten



### **Enthousiast eindigen**

- Tips
- Filmpje & meer weten

### **(glim)Lach in je stem & op je gezicht**

- Inleiding
- Filmpje & meer weten
- Opdracht

### **Afronding**

Laatste stappen

- Feedback
- KRT/KRM punten

Kijk voor uitgebreide informatie op <https://dentiva.nl/gastvrijheid>